Gouvernement du Québec
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

ENTENTE DE GESTION POUR UNE UNITÉ AUTONOME DE SERVICE

ENTRE

LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DU TRÉSOR, MINISTRE DÉLÉGUÉ À L'ADMINISTRATION ET À LA FONCTION PUBLIQUE

ET

LA COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

1997-11-10

TABLE DES MATIÈRES

1. AVANT-PROPOS 3

2. PRÉSENTATION DE L'UNITÉ AUTONOME DE SERVICE 4

2.1 PRÉSENTATION DE LA COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA) 4

2.2 MISSION ET OBJECTIFS 5

2.3 POLITIQUE DE SERVICE 5

2.4 PRODUITS, SERVICES ET CLIENTÈLES 5

2.5 ORGANISATION ADMINISTRATIVE 6

3. RESPONSABILITÉS 7

3.1 RESPONSABILITÉS DU MINISTRE 7

3.2 COMITÉS DE RETRAITE 7

3.3 RESPONSABILITÉS DU PRÉSIDENT 8

3.4 RESPONSABILITÉS DU SECRÉTAIRE DU CONSEIL DU TRÉSOR 8

4. CADRE DE GESTION 9

4.1 PRINCIPE GÉNÉRAL 9

4.2 MODE D'ÉTABLISSEMENT DES OBJECTIFS DE RÉSULTATS (CIBLES), DU NIVEAU DU BUDGET ET DES RESSOURCES 10

4.3 INDICATEURS (ENGAGEMENTS) 10

4.4 REDDITION DE COMPTES 12

5. SERVICES RENDUS À LA CARRA 13

6. RÉVISION DE L'ENTENTE-CADRE 14

ANNEXE I - PROCÉDURES D'APPEL ET DE PLAINTES 15

ANNEXE II - ALLÉGEMENT DES CONTRÔLES PRÉALABLES 17

ANNEXE III - DESCRIPTION DES INDICATEURS 18

1. AVANT-PROPOS

L'administration publique du Québec, tout comme la société québécoise, traverse présentement une période charnière de son histoire. L'ampleur et le nombre de défis à relever commandent de nouvelles approches, notamment au plan de la gestion.

Il nous faut utiliser efficacement nos ressources et améliorer le processus en place pour ainsi permettre à l'État de redevenir pleinement cet outil au service des Québécoises et des Québécois, et ce puissant allié pour l'épanouissement de notre société.

La gestion dans les administrations publiques doit désormais s'appuyer, entre autres, sur la confiance, la transparence, la mobilisation et la croyance que l'État peut être efficace et susciter la fierté des citoyennes et des citoyens. Le gouvernement actuel a retenu la mise sur pied d'unités autonomes de service comme une des approches dynamiques pour atteindre ces objectifs. Une liberté d'action accrue liée à des objectifs de performance précis permettra aux gestionnaires et au personnel de donner la pleine mesure de leur talent pour offrir les services pertinents et au meilleur coût.

La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances a pour mission de s'assurer que chaque participant et chaque prestataire des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droit et elle contribue à l'évolution ordonnée des régimes de retraite.

L'amélioration continue et la personnalisation de ses services, la confiance et la responsabilisation de ses employés sont au centre des orientations et des valeurs que la CARRA priorise.

J'ai pleinement confiance que les employés de la CARRA relèveront avec succès ce défi.

ORIGINAL SIGNÉ PAR :

JACQUES LÉONARD,
Président du Conseil du trésor
Ministre délégué à l'Administration et
à la Fonction publique

2. PRÉSENTATION DE L'UNITÉ AUTONOME DE SERVICE

2.1 PRÉSENTATION DE LA COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA)

La CARRA a été constituée en 1973 en vertu de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* (RREGOP). En 1996, cette loi a été modifiée transformant la CARRA en un organisme extrabudgétaire dont les frais d'administration sont financés à même les régimes de retraite.

Au 31 décembre 1996, la CARRA était responsable de l'administration de 24 régimes de retraite confiés par le gouvernement ou par une loi. Ces régimes comportaient 520 000 participants actifs, 250 000 participants non actifs et 131 000 prestataires. Les participants du RREGOP et ceux du RRPE disposaient chacun d'une caisse de retraite gérée par la Caisse de dépôt et placement du Québec, dont l'actif total se chiffrait à 23,1 milliards de dollars. De plus, les obligations à la charge du gouvernement pour l'ensemble des régimes des secteurs public et parapublic se chiffraient à 37,0 milliards de dollars, à cette même date. Enfin, la CARRA rend des services d'expert-conseil concernant les régimes et leur évolution, sur demande conjointe des parties négociantes.

La CARRA est un organisme extrabudgétaire assujetti à la *Loi sur la fonction publique*. Ses bureaux sont situés à l'adresse suivante :

475, rue Saint-Amable
Québec (Québec)
G1R 5X3

2.2 MISSION ET OBJECTIFS

La CARRA s'assure que chaque participant et chaque prestataire des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droit, et ce, avec exactitude.

Elle contribue à l'évolution ordonnée des régimes de retraite en agissant à titre d'expert-conseil auprès des comités de retraite et des parties négociantes, selon leurs responsabilités respectives.

En misant sur ses acquis et sur ses forces, elle vise à être reconnue comme une des organisations les plus performantes du secteur public, en s'assurant que ses clients reçoivent des produits et services de qualité, que ses employés sont compétents et responsables et que ses coûts sont concurrentiels.

2.3 POLITIQUE DE SERVICE

La CARRA s'est dotée d'une politique de service à la clientèle dont les caractéristiques principales sont l'accessibilité de ses services, l'adaptation aux besoins des clients, la diligence, l'exactitude, le tout offert dans un souci de personnalisation à l'égard de la clientèle. De plus, la CARRA dispose d'une procédure d'appel de ses décisions ainsi que d'une procédure interne de gestion des plaintes. Ces procédures sont présentées à l'annexe I.

2.4 PRODUITS, SERVICES ET CLIENTÈLES

PRODUITS ET SERVICES	CLIENTÈLES
❑ l'enregistrement de la participation	❑ 520 000 participants actifs, 250 000 participants non actifs, 1 900 employeurs assujettis
❑ le traitement d'un rachat de service	❑ 14 000 participants demandant un rachat (sans PDV) annuellement
❑ le traitement d'un remboursement	❑ 8 000 participants remboursés annuellement
❑ le traitement d'une demande de rente	❑ 10 000 nouveaux prestataires (sans PDV) annuellement
❑ la révision finale d'une rente en paiement	❑ 8 000 rentes révisées au 3e anniversaire annuellement
❑ le paiement régulier des rentes	❑ 131 000 prestataires recevant 1,8 milliard de dollars annuellement (148 000 en incluant le PDV)

- les évaluations actuarielles triennales aux fins de financement, celles requises à des fins de négociations, celles pour les états financiers des régimes et pour l'enregistrement fiscal
- le ministre, les comités de retraite, les parties négociantes, le ministère des Finances, l'Assemblée nationale et divers autres ministères sectoriels

Ces services à la base de notre mission sont complétés par la perception et l'encaissement des cotisations et des rachats, la correction et la mise à jour des participants et prestataires, le transfert des droits avec d'autres régimes, le partage du patrimoine familial, l'envoi périodique des états de participation, les services de renseignements (téléphone, entrevues, correspondance, publications) et les cours de préparation à la retraite.

2.5 ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La Direction générale de la CARRA est constituée d'un président, d'un vice-président et du secrétaire, qui est aussi secrétaire des comités de retraite, également chargé des activités de vérification interne et de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.*

La structure générale répartit les responsabilités entre la Direction générale et huit directions, soit : la Direction des services à la clientèle, la Direction de la participation, la Direction des rentes de retraite, le Secrétariat et Direction des affaires juridiques, la Direction des finances et de l'administration, la Direction des ressources humaines, la Direction des systèmes et des technologies et la Direction de l'actuariat et du développement.

L'enveloppe d'équivalents temps complet (ETC) pour la CARRA est de 418 pour l'exercice 1997-1998. La structure organisationnelle comprend 20 cadres et 2 hors cadres. Le budget de la CARRA est de l'ordre de 28,4 millions de dollars en 1997-1998 (sans le PDV).

3. RESPONSABILITÉS

3.1 RESPONSABILITÉS DU MINISTRE

- ◊ Recommande au gouvernement la nomination du président, après consultation auprès des syndicats et associations concernés (voir article 138 du RREGOP);
- ◊ détermine les orientations de la CARRA;
- ◊ approuve l'entente de gestion;
- ◊ approuve l'enveloppe budgétaire de la CARRA.

3.2 COMITÉS DE RETRAITE

Le titre III de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* prévoit l'existence de deux comités de retraite, l'un pour le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et l'autre pour le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE).

Chaque comité de retraite a les responsabilités suivantes :

- ◊ établir, conjointement avec la Caisse de dépôt et placement du Québec, une politique de placement à l'égard des fonds provenant des cotisations des employés;
- ◊ approuver le budget de la CARRA afférent à l'administration du régime de retraite qui le concerne;
- ◊ approuver le plan d'action de la CARRA et prendre des décisions relatives aux services que la CARRA peut dispenser dans la mesure où les frais d'administration ne sont pas affectés;
- ◊ réexaminer les décisions prises par la CARRA;
- ◊ requérir de la CARRA des études concernant l'administration, conseiller le ministre et la CARRA et formuler des recommandations concernant l'application du régime concerné;
- ◊ recevoir, pour examen et rapport à la CARRA, les projets d'états financiers du régime à l'égard des employés concernés ainsi que les rapports d'évaluation actuarielle.

La composition de ces comités et le processus de nomination des membres sont décrits dans les articles 164, 166 et 173.1 de la loi sur le RREGOP.

3.3 RESPONSABILITÉS DU PRÉSIDENT

- ◊ a pleine autorité sur la gestion de la CARRA, sur ses opérations quotidiennes et sur l'utilisation des budgets qui lui sont confiés;
- ◊ est responsable de l'atteinte des objectifs et des cibles annuelles dans le respect des ressources allouées.

De plus, il :

- ◊ propose annuellement aux comités de retraite un plan d'action annuel et les cibles de performance prévues;
- ◊ recommande les indicateurs nécessaires au suivi des cibles de performance;
- ◊ rend compte des résultats obtenus par la CARRA ainsi que du degré de réalisation du plan d'action annuel;
- ◊ publie l'entente-cadre, le plan d'action annuel et le rapport annuel.

3.4 RESPONSABILITÉS DU SECRÉTAIRE DU CONSEIL DU TRÉSOR

En accord avec ses responsabilités générales, le secrétaire du Conseil du trésor conseille également le ministre sur les différents aspects de la présente entente de gestion.

4. CADRE DE GESTION

4.1 PRINCIPE GÉNÉRAL

En tant qu'organisme extrabudgétaire, la CARRA est affectée dans sa gestion courante par un ensemble de lois, règlements et directives normalisant l'utilisation des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Citons notamment la *Loi sur l'administration financière*, la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics* et la *Loi sur la Société immobilière du Québec*.

Tout en respectant les grands objectifs gouvernementaux, la CARRA, comme unité autonome de service, doit avoir davantage de moyens pour atteindre les résultats attendus et, à cette fin, disposer d'une autonomie de gestion appropriée. Cette autonomie doit se caractériser par une flexibilité d'action à priori associée à un engagement de rendre des comptes à posteriori sur l'utilisation de cette souplesse, ceci dans le but d'utiliser le plus efficacement possible le budget fixé qui lui est alloué.

Lignes directrices en matière de gestion des ressources humaines

La CARRA peut convenir avec le Sous-secrétariat aux ressources humaines du Conseil du trésor d'une entente de service visant à combler rapidement tout emploi permanent ou occasionnel (accès aux listes de rappel et à la banque de candidatures).

Pour atteindre les cibles fixées, réaliser des opérations spéciales ou concrétiser des économies, la CARRA peut excéder son enveloppe d'équivalents temps complet (ETC), dans la mesure où elle respecte ses prévisions de dépenses et sans excéder le nombre de postes réguliers autorisés.

Lignes directrices en matière de gestion des ressources matérielles

La CARRA continue d'utiliser les services du Fonds des approvisionnements et services pour le matériel et le mobilier. Par contre, elle n'a pas l'obligation de recourir à la Société immobilière du Québec pour les travaux d'aménagement des locaux.

Lignes directrices en matière de gestion des ressources informationnelles

La CARRA est assujettie au cadre gouvernemental de gestion des ressources informationnelles.

Par ailleurs, pour réaliser des économies, assurer le respect de l'échéancier de ses projets de développement ou d'amélioration et assurer la robustesse à long terme de ses outils technologiques, elle dispose de certains allégements additionnels quant aux autorisations préalables du Conseil du trésor.

Voir copie du CT à cet effet à l'annexe II.

4.2 MODE D'ÉTABLISSEMENT DES OBJECTIFS DE RÉSULTATS (CIBLES), DU NIVEAU DU BUDGET ET DES RESSOURCES

Le ministre détermine l'enveloppe budgétaire globale dans le cadre du processus de négociation entre le gouvernement et les syndicats ou associations.

De plus, les objectifs et les cibles annuelles de performance de la CARRA font partie intégrante du plan d'action annuel et sont approuvés par les comités de retraite.

4.3 INDICATEURS (ENGAGEMENTS) *

Continuité et stabilité des revenus à la retraite

- ◊ 98 % des nouvelles rentes sont mises en paiement en assurant la continuité des revenus. Cette cible concerne exclusivement les demandes de rente de retraite reçues trois mois avant la date effective de la retraite.

- ◊ 90 % de l'ensemble des nouvelles rentes sont mises en paiement au plus tard trois mois après la date de la réception de la demande.

* *Ces pourcentages sont ceux en vigueur en 1997-1998 et ils peuvent varier d'une année à l'autre dans le cadre de l'élaboration du plan d'action annuel.*

Accessibilité à nos services de renseignements

- ◊ 90 % des clients qui se présentent en entrevue sont reçus à l'intérieur d'une période d'attente inférieure à 15 minutes.
- ◊ 70 % de la correspondance générale est traitée en 25 jours ouvrables ou moins.
- ◊ 85 % des employeurs qui nous téléphonent réussissent à nous joindre au premier appel.
- ◊ Répondre à 150 000 appels annuellement, soit 12 500 appels mensuellement, en moyenne, ce qui correspond à une hausse de 31 % de la capacité actuelle.

Délai de traitement des rachats et des remboursements

- ◊ 80 % des demandes de rachat sont traitées (proposition de rachat ou refus) à l'intérieur de quatre mois ou moins.
- ◊ Toutes les demandes de rachat reliées à une prise de retraite à court terme sont traitées en priorité.
- ◊ 100 % des demandes de remboursement formulées lors d'une cessation d'emploi sont traitées dans les 60 jours de la date de la demande.

Qualité des données de participation

- ◊ 95 % des déclarations annuelles de 1996 (produites en 1997) sont traitées et validées au 31 décembre 1997.

Qualité des décisions

- ◊ Les décisions rendues par la CARRA concernant les rachats, les remboursements et les nouvelles rentes sont conformes.

Coûts unitaires concurrentiels

- ◊ Voir annexe III.

4.4 REDDITION DE COMPTES

Les activités et les états financiers de la CARRA demeurent vérifiés par le Vérificateur général du Québec et ses services sont soumis à l'attention du Protecteur du citoyen. Le président, en plus de faire rapport au ministre, doit se présenter périodiquement devant la Commission de l'administration publique pour rendre compte de la réalisation de son plan d'action annuel. De plus, il produit les rapports suivants :

- ◊ un rapport trimestriel couvrant les indicateurs de mesure en fonction des cibles à atteindre ainsi qu'un état de situation sur l'effectif et l'évolution des dépenses;
- ◊ un rapport annuel couvrant la réalisation de l'ensemble du plan d'action annuel de la CARRA, la gestion de son budget et l'utilisation des allégements administratifs consentis par la présente entente;
- ◊ les états financiers des régimes de retraite et autres régimes administrés par la CARRA.

5. SERVICES RENDUS À LA CARRA

Fonds des services gouvernementaux (coût facturé) :

- ◊ Fonds du courrier et de la messagerie;
- ◊ Fonds des services de télécommunications;
- ◊ Fonds des moyens de communication;
- ◊ Fonds des services informatiques;
- ◊ Fonds des fournitures et de l'ameublement;
- ◊ Regroupement des achats en perfectionnement (RAP).

Société immobilière du Québec (coût facturé) :

Tous les services auxquels sont assujettis les ministères et organismes dont les membres sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, notamment : négociation de baux, gestion immobilière, évaluation et négociation des demandes d'améliorations locatives ou d'espaces additionnels.

Sous-secrétariat aux ressources humaines :

Le Sous-secrétariat assiste la CARRA pour la paie et l'assiduité, le suivi des effectifs, la dotation du personnel, le soutien à la formation et à la gestion des ressources humaines et la gestion textuelle pour la consultation de la réglementation applicable et des conventions collectives.

Archives nationales :

Cet organisme assiste la CARRA pour l'établissement des calendriers de conservation, le plan de classification et l'entreposage de documents semi-actifs.

6. RÉVISION DE L'ENTENTE-CADRE

La présente entente est valable pour une durée d'un an et est reconduite automatiquement à moins d'indications contraires reçues trois mois avant le début d'un exercice financier.

ANNEXE I - PROCÉDURES D'APPEL ET DE PLAINTES

I. PROCÉDURES DE RÉEXAMEN ET D'APPEL DES DÉCISIONS DE LA CARRA

Les demandes de réexamen et les demandes d'arbitrage concernant les décisions rendues par la CARRA sont visées par les articles 179, 180, 181 et 182 de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* (RREGOP) et doivent se conformer à ce qui suit :

◊ Tout employé ou prestataire (ou son représentant officiel) peut demander au comité de retraite concerné de réexaminer toute décision rendue par la CARRA concernant :

A. les années de service et les périodes de cotisations reconnues;
B. le salaire admissible et le montant de ses cotisations;
C. le montant de sa rente de retraite ou de toute autre prestation prévue par son régime de retraite;
D. tout avantage, prestation ou remboursement prévu par son régime.

Cette demande doit être faite dans l'année qui suit la date de mise à la poste d'une telle décision.

◊ Le comité de retraite concerné doit disposer de la demande de réexamen sans retard et notifier par écrit sa décision « motivée » au requérant.
◊ L'employé ou le prestataire peut faire une demande d'arbitrage dans les 90 jours de la date de la mise à la poste de la décision du comité de retraite concerné.
◊ L'arbitre doit, sans délai, entendre les parties et rendre sa décision écrite et motivée dans les 30 jours de l'audition, à moins que ce délai ne soit prolongé d'un commun accord.

II. PROCÉDURE DE PLAINTES

Le secrétaire de la CARRA est le responsable des plaintes. Avec son équipe, il veille au traitement des plaintes des clients relatives à la qualité des services et fait rapport régulièrement au président de la CARRA.

Exceptionnellement, les clients qui portent plainte lors d'entrevues ou d'un appel téléphonique peuvent être dirigés immédiatement vers le responsable des plaintes.

Les plaintes sont traitées confidentiellement et le courrier adressé au responsable des plaintes est transmis à celui-ci sans avoir été ouvert.

Un accusé de réception doit être expédié au client dans les dix jours ouvrables. La plainte écrite doit être traitée dans un délai de quinze jours ouvrables et le client doit être informé des suites données à sa plainte. La plainte transmise par appel téléphonique doit être traitée si possible dans les 48 heures, sans accusé de réception. Si le cas est complexe, le client est invité à soumettre sa plainte par écrit.

Le directeur, dont l'unité est concernée par l'objet de la plainte, formule une réponse au responsable des plaintes qui informe le client. Si le responsable des plaintes le juge nécessaire, il peut joindre une copie de la réponse du directeur.

Le responsable des plaintes doit voir à ce que des dispositions soient prises pour apporter des correctifs aux problèmes identifiés.

Lorsqu'une plainte est formulée directement au Protecteur du citoyen, le représentant de celui-ci communique avec le secrétaire de la CARRA qui assure le suivi de ces dossiers et en informe le président.

ANNEXE II - ALLÉGEMENT DES CONTRÔLES PRÉALABLES

EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La CARRA dispose des allégements suivants :

- ◊ réallocation des bénéfices générés par les projets de sa planification stratégique des technologies de l'information, incluant les acquisitions de biens ou de services;
- ◊ augmentation possible des dépenses reliées aux acquisitions technologiques par rapport au plan initial, si l'enveloppe budgétaire est respectée;
- ◊ possibilité de choisir le mode d'acquisition des biens (location, achat ou produit clé en main);
- ◊ possibilité de procéder à des appels d'offres mixtes de biens et services pour un besoin précis;
- ◊ possibilité d'utiliser l'appel des propositions avec prix ou l'appel de soumissions pour tout contrat de services professionnels, sous réserve des articles 39 et 41 du Règlement sur les contrats de service des ministères et des organismes publics et tout en tenant compte de l'alinéa suivant;
- ◊ possibilité d'utiliser l'appel de candidatures avec prix dans l'un ou l'autre des cas suivants :

  A. lorsqu'il s'agit d'un contrat de services professionnels relié à la traduction ou à la révision de textes;

  B. lorsqu'il s'agit d'un contrat de services professionnels relié à l'entretien de systèmes dont le montant estimé est inférieur à 100 000 $;

  C. lorsque le montant estimé du contrat de services professionnels est inférieur à 50 000 $ ou, s'il s'agit d'un contrat relié au domaine des technologies de l'information, à 100 000 $, et que le besoin de la CARRA est trop imprécis pour que le fournisseur puisse faire une évaluation préalable du coût des services devant être rendus.

ANNEXE III - DESCRIPTION DES INDICATEURS

A. Taux de respect du délai de rencontre des clients (entrevues)

Ce taux vise à mesurer dans quel pourcentage le délai d'attente (15 minutes) est respecté dans le cas des clients désireux de consulter, à nos bureaux, un représentant de la CARRA.

Formule : $\frac{\text{Entrevues accordées} < 15 \text{ minutes}}{\text{Nombre total d'entrevues}}$

B. Taux de respect du délai de réponse aux lettres reçues

Ce taux vise à mesurer dans quel pourcentage le délai de réponse des lettres (25 jours) est respecté.

Formule : $\frac{\text{Lettres répondues} < 25 \text{ jours}}{\text{Lettres traitées}}$

C. Taux de réponse des employeurs au premier appel

Ce taux vise à mesurer dans quel pourcentage les appels des employeurs sont répondus au premier appel.

D. Nombre d'appels téléphoniques avec réponse

Cet indicateur vise la progression du nombre d'appels téléphoniques acheminés et avec réponse. Il inclut les appels reçus d'un participant, d'un prestataire ou d'un employeur.

E. Taux de respect du délai de traitement

Ce taux vise à mesurer les délais de traitement des dossiers relatifs au calcul ou à la révision d'une prestation ainsi que pour le calcul d'un rachat.

Formule : Nombre de dossiers traités dans les délais requis
Nombre total de dossiers traités

Secteurs concernés : rentes, révision finale au troisième anniversaire, remboursements, rachats.

- ◊ Nouvelles rentes : il ne doit pas y avoir d'interruption de revenu pour le prestataire (continuité du revenu) et les nouvelles rentes sont mises en paiement trois mois après la date de réception de la demande.
- ◊ Rachat : un mois de la date de réception.
- ◊ Révision finale : 36 mois après la mise en paiement.
- ◊ Remboursement : 60 jours de la date de la demande.

F. Pourcentage des dossiers de participation dont la conformité est certifiée

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage des participants dont la conformité du dossier de participation a été certifiée.

Formule : Nombre de participants pour lesquels leur dossier indique un code de certification
Nombre total des participants inscrits au fichier clientèle

G. Taux de conformité des décisions

Ce taux, établi à partir d'un échantillon, vise à mesurer à l'aide d'une série de critères de vérification quantitatifs et qualitatifs, la conformité des dossiers traités par rapport aux normes et directives dans le cadre de la détermination ou de la révision d'une prestation ainsi que de la détermination d'un rachat. Les dossiers concernés impliquent une décision qui peut faire l'objet d'un réexamen.

Formule : Nombre de dossiers conformes
Nombre de dossiers vérifiés

Secteurs concernés : rentes, révision finale au troisième anniversaire, remboursements, rachats.

H. Coûts unitaires concurrentiels

Cet indicateur consiste à établir un coût unitaire basé sur le volume prévu d'activités pour l'année budgétaire et sur le budget de la même année pour chacun des produits suivants : enregistrement de la participation, traitement d'un rachat, traitement d'un remboursement, traitement d'une nouvelle rente et paiement des rentes. Par ailleurs, est aussi établi un coût moyen global par participant.

Ils sont aussi établis sur une base uniforme convenue entre six des plus importants administrateurs de régimes de retraite du secteur public au Canada, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario (trois régimes) et le Québec.

Les responsables de ces organismes communiquent entre eux et une équipe indépendante s'assure de l'uniformité d'application de la méthode de calcul et de l'interprétation des données servant à établir les coûts.

Il existe un accord de confidentialité à l'effet de ne pas permettre d'identifier les coûts applicables à telle ou telle administration.

Enregistrement de la participation :

Concerne chaque employé visé par un régime de la CARRA et inscrit à la déclaration annuelle de l'employeur.

Rachat de service :

Concerne chaque demande de rachat traitée.

Remboursement :

Concerne chaque demande de remboursement d'années de service traitée à la suite d'une cessation d'emploi.

Demande de rente :

Concerne chaque nouvelle rente de retraite ou de survivant attribuée par la CARRA.

Paiement régulier d'une rente :

Concerne chaque rente active payée sur une base mensuelle.